

ALGEMEEN

Bij Vrienden Beatrix Kinderziekenhuis zien we een klacht als iets waardevols. Het helpt ons om te leren en om onze zorg, communicatie en fondsenwerving steeds een beetje beter te maken. Daarom horen we het graag als u ergens niet tevreden over bent.

U kunt uw klacht delen met iedere medewerker van onze organisatie. Meestal is het hoofd van de stichting het eerste aanspreekpunt. Gaat uw klacht over het hoofd zelf? Dan kunt u terecht bij de secretaris van het bestuur.

We nemen iedere klacht serieus. We leggen uw klacht zorgvuldig vast en gaan er zo snel mogelijk mee aan de slag. Lukt het niet om uw klacht direct op te lossen? Dan laten we u snel weten wat u van ons kunt verwachten en hoelang het ongeveer duurt. We vinden het belangrijk dat u zich gehoord voelt en houden u daarom goed op de hoogte.

Uw ervaring helpt ons om te blijven groeien. Het laat ons zien wat goed gaat en wat beter kan.

Het hoofd van de stichting zorgt voor de coördinatie van het klachtenbeleid. Tegelijkertijd voelt iedereen binnen onze organisatie zich verantwoordelijk om klachten met aandacht, respect en zorg te behandelen.

Minimaal één keer per kwartaal bespreken we alle klachten binnen de organisatie. We kijken daarbij onder andere naar:

- Hoe we werken volgens de gedragscode fondsenwerving;
- Hoe we onze kwaliteit kunnen verbeteren;
- Signalen die vaker terugkomen;
- Hoe we onze communicatie kunnen versterken.

Het hoofd bereidt deze evaluatie voor en houdt het bestuur op de hoogte van de klachten en de afhandeling.

Klachten kunnen gaan over onze fondsenwerving, maar ook over andere werkzaamheden, zoals subsidieverlening, standpunten of voorlichting.

PROCEDURE

Mondelinge klachten

Ontvangt een medewerker een klacht via telefoon of in gesprek? Dan proberen we deze, als dat kan, direct op te lossen. Soms is het nodig om eerst even te overleggen. In dat geval nemen we zo snel mogelijk contact met u op.

Uw klacht wordt altijd vastgelegd, samen met uw contactgegevens. Als het helpt, kunnen we onze reactie ook nog schriftelijk bevestigen.

Schriftelijke klachten (inclusief e-mail)

Uw klacht wordt geregistreerd en zorgvuldig in behandeling genomen.

Binnen twee weken ontvangt u een reactie van ons, ondertekend door het hoofd. In deze reactie staat ook wanneer wij uw klacht hebben ontvangen.

In onze reactie nemen we de tijd om uit te leggen wat er is gebeurd en waarom. We vinden het belangrijk om:

Snel te reageren en fouten te herstellen;

- Duidelijke informatie te geven;
- Respectvol om te gaan met uw mening;
- U zo goed mogelijk te helpen.
-

Lukt het niet om binnen twee weken inhoudelijk te reageren? Dan ontvangt u binnen die termijn een bericht met:

- De ontvangstdatum van uw klacht;
- Informatie over hoe het vervolg eruitziet;
- De verwachte doorlooptijd;
- Een contactpersoon.

GEGRONDE KLACHTEN

Soms blijkt dat een klacht gegrond is. Dat kan worden vastgesteld door het hoofd of het bestuur (waarbij het bestuur het laatste woord heeft), of na een juridische procedure.

In dat geval kijken we zorgvuldig naar een passende oplossing, zoals;

- Een oprecht excuus;
- Aanpassingen in onze werkwijze of organisatie;
- Een financiële tegemoetkoming;
- Andere passende maatregelen.

Het bestuur neemt besluiten over de vervolgstappen en de communicatie hierover.

Totdat hierover een besluit is genomen, gaan we vertrouwelijk met de klacht om. Dit betekent dat er binnen de organisatie zorgvuldig en discreet wordt gehandeld.

U kunt uw klacht indienen door het [klachtenformulier](#) in te vullen.

We waarderen het dat u de moeite neemt om uw ervaring met ons te delen. Samen kunnen we blijven zorgen voor een omgeving waarin kinderen en hun families zich gesteund voelen.

